

平成 21 年 7 月 7 日

## 「リモートサポートサービス」が 100 万契約を突破

■NTT東日本がフレッツ光<sup>※1</sup> ご契約者様向けに提供しているトータルサポートサービス「リモートサポートサービス(以下、本サービス)」<sup>※2</sup>が、平成 21 年 7 月 5 日(日)に、100 万契約を突破しました。

※1 NTT東日本が提供する「フレッツ 光ネクスト」及び「B フレッツ」の総称

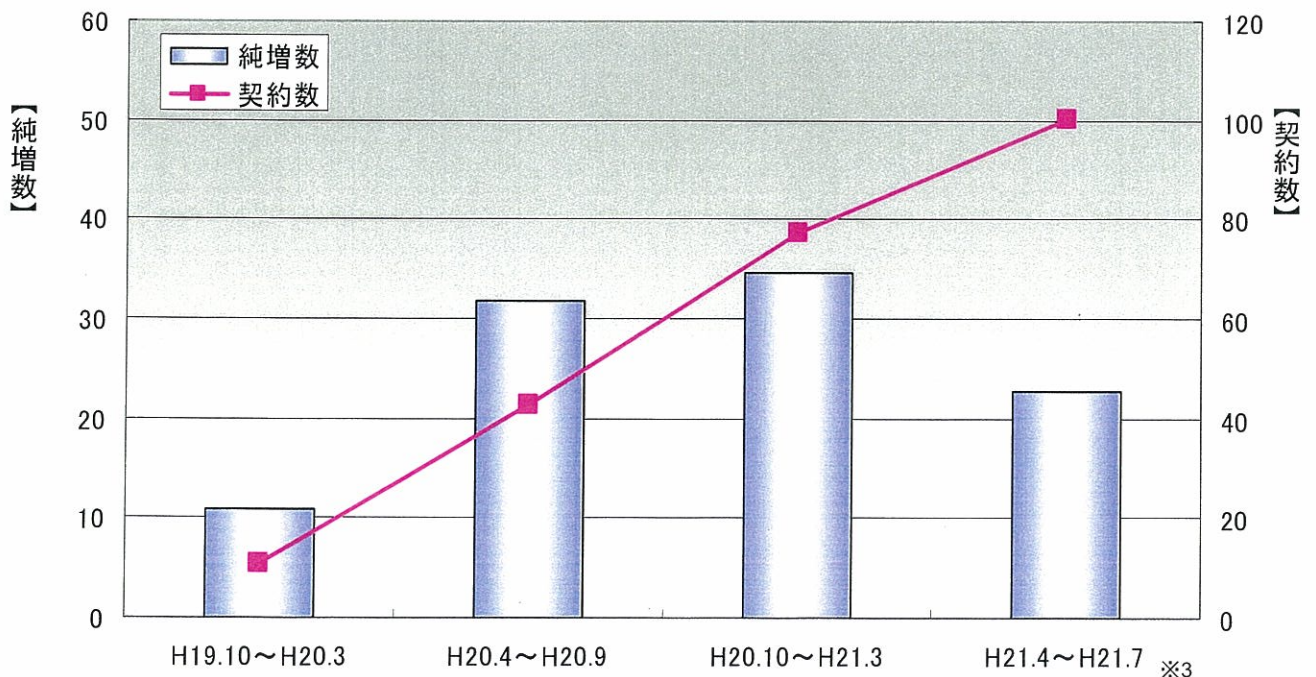
※2 サービス概要、ご利用イメージは、【別紙】をご覧ください。

NTT東日本は、お客様のブロードバンド環境における利便性向上を目指し、平成 19 年 10 月から本サービスの提供を開始しました。

お客様からのパソコンやルータ、プリンタ等、ブロードバンド全般に関する幅広いお問い合わせに対し、専門のオペレータによる電話でのサポートや、お客様のパソコンへの遠隔操作によるサポートなど様々なサービスを提供することで、多くのお客様からご好評いただき、このたび 100 万契約を突破しました。

今後は、サポート対象をデジタルテレビやハードディスクレコーダー等の情報家電にまで拡大することを視野に入れ、本サービスの充実に取り組んでまいります。

【サービス提供開始以降の純増数及び契約数推移(単位:万契約)】



※3:平成 21 年 7 月 5 日(日)時点

## 【別紙】「リモートサポートサービス」サービス概要とご利用イメージ

### 1. 「リモートサポートサービス」サービス概要

#### (1) 特長・概要

- ① パソコンやルータ、プリンタ等のブロードバンド全般に関する幅広いお問合せに対応します。
- ② オペレータの遠隔からのパソコン操作によりお客さまはわずらわしさから解放されます。
- ③ 月々500円(税込525円)の低価格な料金ながら、朝9時から夜9時まで、年中無休で何度でも対応します。
- ④ お客さまのスキルアップのための「オンラインパソコン教室」(1講座(30分)のご利用につき、1,800円(税込1,890円))もご用意しています。
- ⑤ 遠隔での対応が困難な場合等にNTT東日本が別途提供する「訪問サポートサービス(有料)」を、2,000円割引でご利用いただけます。

#### (2) 提供条件

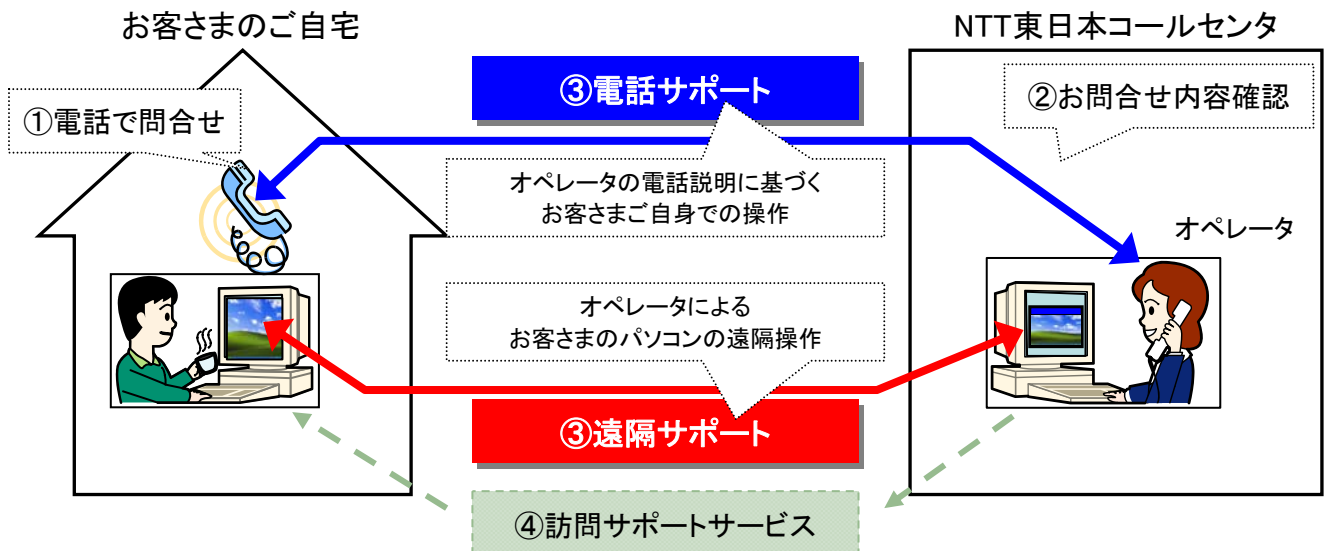
以下のフレッツ・アクセスサービスをご利用のお客さまにご提供いたします。

- フレッツ 光ネクスト(ビジネスタイプを除く)
- Bフレッツ(ビジネスタイプ、ベーシックタイプ、ワイヤレスアクセスタイプを除く)

#### (3) サポート対象機器

- パソコン  
日本国内でサポートが受けられる Windows 搭載のメーカ製パソコン(サーバ機、Mac PC 除く)
- 周辺機器等(ルータ、プリンタ等)  
日本国内でサポートが受けられるメーカ製品

### 2. 「リモートサポートサービス」ご利用イメージ



#### <ご利用の流れ>

- ① 分からないこと、困ったこと、新しくやりたいことが生じた際に、電話でお問合せ。
- ② コールセンターのオペレータがお困りのことやご要望をお伺い。
- ③ 「遠隔サポート(オペレータがお客さまのパソコンを遠隔操作)」、もしくは「電話サポート(オペレータの電話での説明をもとにお客さまご自身で操作)」により対応。
- ④ 「遠隔サポート」もしくは「電話サポート」でも対応が困難な場合に「訪問サポートサービス(有料)」をご案内。(「リモートサポートサービス」をご利用のお客さまは、通常の「訪問サポートサービス」料金より2,000円割引でご利用いただけます。)